وزارة التربية والتعليم
Ministry of Education

الإدارة العامة للتربية والتعليم بنجران

نظـــــام إدارة الجـــــودة
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

دليل الجودة
Quality Manual
ISO 9001:2008

إصدار رقم : 1	نسخة رقم ( )	تاريخ الإصدار : 1433/10/15 هـ

الباب الاول
محتويات الدليل

المحتويات		رقم الصفحة
محتويات الدليل		2
اعتماد دليل الجودة		4
بيان التعديلات		5
قائمة توزيع نسخ الدليل		6
مقدمة عن دليل الجودة		7
مقدمة عن الإدارة		8
شهادة المطابقة مع نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 : 2008		9
متطلبات نظام الجودة		10
1	مجال التطبيق	10
2	المراجع	10
3	التعريفات	10
4	وصف عام لنظام الجودة	10
1-4	المتطلبات العامة	10
2-4	متطلبات التوثيق	11
5	مسؤولية الإدارة	14
1-5	التزام الإدارة	14
2-5	التركيز على العميل	15
3-5	سياسة الجودة	15
4-5	التخطيط	16
5-5	المسؤوليات والصلاحيات والاتصال	17
6-5	مراجعة الإدارة	18

المحتويات		رقم الصفحة
6	إدارة الموارد	18
1-6	توفير الموارد	18
2-6	الموارد البشرية	18
3-6	البنية التحتية	19
4-6	بيئة العمل	19
7	تحقيق مواصفات الخدمات وتنفيذها	20
1-7	التخطيط لتحقيق الخدمات	20
2-7	العمليات المتعلقة بالعميل	21
3-7	التصميم	21
4-7	المشتريات	21
5-7	تقديم الخدمات	22
6-7	مراقبة معدات القياس	22
8	القياس والتحليل، والتحسين	23
1-8	عام	23
2-8	المراقبة والقياس	23
3-8	مراقبة الخدمات غير المطابقة	25
4-8	تحليل البيانات	25
5-8	التحسين	26
ملحق رقم 1	الهيكل التنظيمي	27
ملحق رقم 2	تسلسل العمليات وتداخلها	28
ملحق رقم 3	قائمة الإجراءات	30

اولاً

1-1 المقدمة :

أ- مقدمة عن دليل الجودة

- هذا الدليل يخص **الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران** وغير مسموح بنسخ محتوياته بدون تصريح من ممثل الإدارة العليا المسئول عن كل ما يتعلق بنظام ادارة الجودة.
- الفقرات الواردة فى هذا الدليل ملزمة وتطبق على كافة الأعمال المتعلقة بأنشطة الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، ولابد من التأكد من تطبيقها باستمرار من قبل جميع العاملين .
- هذا الدليل يعتبر مرشدا للمسئولين عن انشاء وتطبيق والمحافظة على نظام إدارة الجودة وتحسين كفاءته وفعاليته.
- يوثق هذا الدليل نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة والذى تم بناؤه طبقاً للمواصفة العالمية (الأيزو 9001 : 2008) وهو يبين وصفاً للسياسات العامة لتنفيذ عناصر نظام ادارة الجودة بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران مع الإشارة لإجراءات نظام ادارة الجودة المستخدمة
- تتم التغييرات والتعديلات فى هذا الدليل طبقاً لما هو محدد بإجراء مراقبة الوثائق كود QMP01.
- تم ترتيب عناوين وموضوعات هذا الدليل طبقا لنفس الترتيب للموضوعات الذى ورد فى بنود ومتطلبات المواصفة العالمية الأيزو 9001 : 2008.

ب – مقدمة عن الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران

الارتباط التنظيمي: ترتبط مباشرة بنائب وزير التربية والتعليم.

الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران هي جهة تقديم خدمات ادارية ومالية وفنية للجهات التابعة لها التي تقدم خدمات تربوية وتعليمية وتدريبية وهي لا تستهدف الربح إسهاماً منها في إعداد اجيال وكوادر وطنية مؤهلة ومتعلمة توفي حاجة المجتمع وتواجه احتياجات مراحل التطوير والتجديد التي تشهدها المملكة العربية السعودية .

الهدف العام

ضمان تنفيذ السياسات والبرامج التربوية والتعليمية في المنطقة وتطبيق الإجراءات الإدارية والمالية والفنية التي تعزز تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية وفقاً للأنظمة والخطط المعتمدة للوزارة

مهام الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران

1. وضع الخطط الخمسية والسنوية للإدارة العامة للتربية والتعليم في المنطقة في إطار الأهداف والسياسات التربوية والتعليمية ، وتولي تنفيذها بعد اعتمادها .

2. الإشراف على تنفيذ الأنظمة واللوائح والقرارات والتعليمات المتعلقة بالتربية والتعليم وتعميمها على المدارس والمعاهد التابعة في المنطقة .

3. تحديد أحتياجات المنطقة من البرامج التربوية والتعليمية والموارد البشرية والمنشآت والمرافق والأثاث والتجهيزات والمقرارات الدراسية والأدوات واللوازم والعمل على توفيرها وتوزيعها وذلك بالتعاون مع الوحدات الإدارية المختصة بالوزارة .

4. إنشاء المدارس في المنطقة وترميمها وتولي أعمال الصيانة وتوفير الأراضي والخدمات العامة والمرافق اللازمة كالماء والكهرباء والهاتف ووسائل النقل وذلك بالتعاون والتنسيق مع الوحدات الإدارية المختصة في داخل الوزارة وخارجها .

5. التنسيق مع الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الأهلي في المنطقة فيما يتعلق بالبرامج التربوية والتعليمية ، وتمثيل الوزارة في المنطقة .

6. الترخيص بإنشاء المدارس الأهلية والإشراف على برامج التعليم الموازي في المنطقة وفقاً للأنظمة والتعليمات المتبعة .

7. الإشراف على كافة النشاطات التربوية والتعليمية وتهيئة المناخ الملائم للدراسة في المدارس ، وتوفير الخدمات المتعلقة بالقبول والتسجيل والتوعية الاسلامية والتربية الخاصة والتوجيه والإرشاد والإمتحانات والنقل والصحة والتغذية والإعانات ونشاطات الطلاب والمنشأت التعليمية ورعاية الموهوبين ورياض الاطفال .

8. توجيه المعلمين والمشرفين والموجهين التربويين والإداريين وتدريبهم ومتابعة اعمالهم وتقويمها ودراسة ظروف العمل لتحسين مستوى الأداء وتنشيط العملية التربوية والإدارية وذلك بالتعاون مع الإدارة العامة للتخطيط والتطوير الإداري في الوزارة .

9. معاونة أجهزة الوزارة في تقويم وتطوير المناهج والبرامج التعليمية بما يتلاءم مع التطورات العلمية العصرية وتقديم الأقتراحات الخاصة بذلك .

10. الإشراف على النشاطات الثقافية والمكتبات العامة بالمنطقة ، والإشراف على الآثار والمواقع التاريخية ، وإدارة المتاحف والموروث الشعبي والحضاري في المنطقة .

11. تقديم الخدمات الإدارية والمالية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ الأنظمة واللوائح والسياسات المعمول بها في هذا المجال .

12. أي مهام أخرى تكلف بها في مجال اختصاصها .

2-1 الاعداد والمراجعة والاعتماد

المرحلة / البيان	اعداد	مراجعة	اعتماد
الاسم			
الوظيفة	مديرة الجودة	ممثل الادارة العليا	المديرالعام للتربية والتعليم
التوقيع			

3-1 رؤية الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران :

تتمثل رؤية الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بأن تكون جهة اشعاع للخدمات التربوية والتعليمية والتدريبية تتمتع بسمعة واعتراف محلي ، مما يؤهلها لتصبح من أهم المؤسسات التربوية والتعليمية والتدريبية التي تثري ثقافة المجتمع للرفع من قيمة العمل

والعلم والتعليم ، والمساهمة في الارتقاء بمستوي الطلبة لتلبية احتياجات سوق العمل السعودية ، بكوادر وطنية تتمتع بتأهيل عال ، وتحقق معدلات تطور ونمو جيدة وفق المعايير الدولية .
تسعى إدارتنا العامة بمشيئة الله إلي أن تكون أنموذجاً متميزاً ورائداً في تقديم خدمات تربوية وتعليمية ذات جودة عالية غايتها إسعاد المستفيد

4-1 رسالة الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران :

نعمل على تقديم خدمات تربوية وتعليمية ذات جودة عالية بكفاءة وفعالية تسهم في التنمية الشاملة لبلادنا من خلال القيادة المبدعة والاساليب التربوية والإدارية والفنية المتميزة والاستخدام الامثل للتقنية الحديثة وبمشاركة مجتمعية بناءة لإعداد أجيال صالحة متمسكة بتعاليم دينها وقادرة على المنافسة والتعلم مدى الحياة.

قيمنا

قيمنا تمثل لنا منارات ترشدنا في عملنا
نحن ملتزمون بهذه القيم الأساسية لتحقيق رسالتنا :

الإتقان

الابداع

الريادة

الالتزام

الانتماء والولاء

التكاملية

سرعةالانجاز
المرونه

الشفافية

العدالة

التحسين المستمر

5-1 سياسة الجودة :

سياسة الجودة بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران

إن الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران تدرك تماماً مسؤولياتها نحو توفير خدمات عالية الجودة في مجال التربية والتعليم لجميع المراحل التعليمية من أجل تدعيم خدماتنا لتحقيق رضا المستفيدين وتلبية توقعاتهم و لتحقيق ذلك فإننا ملتزمون بالآتي:

-إنشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة بما يتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية الآيزو 2008/9001 والحفاظ على التطوير والتحسين المستمر.

-اتباع ثقافة التحول من التركيز على اكتشاف العيوب إلى منعها من الحدوث .

-تقوم الإدارة العامة بتركيز جهودها على كفاءة التخطيط وتدبير الموارد المناسبة إضافة إلى المراقبة الفعالة للأحداث.

-توفير إطار عمل لإنشاء ومراجعة أهداف الجودة وإعلانها لجميع المستويات والوظائف المختصة بالإدارة العامة.

-التحسين المستمر للأداء بدعم أنشطة التدريب وإجراء المراجعات الداخلية لنظام إدارة الجودة ومراجعات الإدارة العليا.

-إنشاء قاعدة بيانات لمراقبة وقياس رضا المستفيد والخدمات والعمليات وتحليل البيانات الخاصة بهم لاتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة.

يعتمد

المدير العام للتربية والتعليم بمنطقة نجران

ناصر بن سليمان المنيع

6-1 الأهداف الإستراتيجية :

1- تنمية روح الولاء لشريعة الإسلام .

2- النصيحة لكتاب الله وسنة رسوله صلى الله علية وسلم بصيانتها ورعاية حفظها وتعهد علومها

3- تزويد الفرد بالأفكار والمشاعر والقدرات اللازمة لحمل رسالة الإسلام

4- تحقيق الخلق القرآني في المسلم

5- تربية الموطن المؤمن ليكون لبنة صالحة في بناء أمته ويشعر بمسؤوليته لخدمة بلاده ودفاع عنها

6- تزويد المنشأت التعليمية بالقدر المناسب من المعلومات الثقافية والخبرات المختلفة التي تجعل منه عضو عاملا في المجتمع

7- تنمية إحساس المنشأت التعليمية بمشكلات المجتمع الثقافية والاقتصادية والاجتماعية وإعدادهم للإسهام في حلها

8- تأكيد كرامة الفرد وتوفير الفرص المناسبة لتنمية قدراته حتى يستطيع المساهمة في نهضة الأمة
9- دراسة ما في الكون الفسيح عن عظمة الخالق وعجيب الصنع واكتشاف ما ينطوي عليه من أسرار قدرة الخالق للاستفادة منها وتسخير ها الرفع كيان الإسلام وإعزاز أمته
10- تكوين الفكر الإسلامي المنهجي لدى الأفراد
11- تشجيع وتنمية روح البحث والتفكير العمليين وتقوية القدرة المشاهدة والتأمل
12- الاهتمام بالإنجازات العالمية في ميدان العلوم والأدب والفنون المباحة وإظهار أن العلوم ثمرة لجهود الإنسانية عامة
13- تنمية مهارات القراءة وعادة المطالعة سعياً وراء زيادة المعارف
14- اكتساب القدرة على التعبير
15- تنمية القدرات بشتى الوسائل التي تغذي اللغة العربية وتساعد على تذوقها وإدراك نواحي الجمال فيها أسلوباً وفكرة
16- تدريس التاريخ دروس منهجية يستخلص منها العبرة وبيان وجهة نظر الإسلام فيها
17- تبصير الطلاب من أمجاد إسلامية تليدة وحضارة عالمية إنسانية عريقة ومزايا جغرافية وطبيعية واقتصادية وبما لمكانته من أهمية بين أمم الدنيا
18- فهم البيئة بأنواعها المختلفة وتوسيع آفاق الطلاب بالتعرف على مختلف أقطار العالم
19- تزويد الطلاب بلغة أخرى من اللغات الحية على الأقل والعمل على نقل علومنا ومعارفنا إلي المجتمعات الأخرى
20- إكساب الطلاب المهارات الحركية
21- مسايرات خصائص مراحل النمو
22- التعرف على الفروق الفردية بين الطلاب
23- الاهتمام باكتشاف الموهوبين ورعايتهم وإتاحة الإمكانيات والفرص بين المختلفة لنمو مواهبهم في إطار البرامج العامة وبوضع برنامج خاص
24- تدريب الطاقة البشرية اللازمة وتنويع التعليم من الاهتمام الخاص بالتعليم المهني
25- غرس حب العمل في نفوس الطلاب
26- إقامة الصلات الوثيقة التي تربط بين أبناء الإسلام وتبرز وحدة أمته

7-1 ضبط توزيع دليل الجودة

- يتم توزيع دليل الجودة داخل الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران على أساس قاعدة النسخة الموثقة، وبموافقة مدير الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، ويتم الاحتفاظ بقائمة النسخ الموثقة التي يتم توزيعها ضمن سجلات الجودة . كل النسخ الموثقة تحمل رقماً خاصاً وهي خاضعة للتصحيح في حالة أي تعديل.
- قائمة توزيع الدليل
-

م	القسم / الوظيفة	Code	Dep./ Fn	ملاحظات
1	مدير عام التربية والتعليم	GM	General Manager	
2	ممثل الإدارة العليا	MR	Management Representative	
3	مدير الجودة	QM	Total Quality Manager	
4	مكتب المدير العام	MO	General Manager Office	
5	ادارة التخطيط والتطوير	PD	Planning &Developement	
6	ادارة الشئون القانونية	LA	Legal Affairs	
7	ادارة تقنية المعلومات	IT	Information Technology	
8	ادارة المتابعة	FU	Following Up Department	
9	قضايا المعلمين	TD	Teachers Disputes	
10	امانة التربية والتعليم	DS	Department Secertary	
11	ادارة المراجعة الداخلية	IA	Internal Audits	
12	ادارة الاعلام التربوي	ST	Educational Media	
13	ادارة العلاقات العامة	PR	Public Relations	
14	شئون تعليم البنات	GE	Girls Education	
15	الشئون المدرسية	SA	Schools Affairs	
16	الخدمات المساندة	SS	Supporting Services	
17	شئون تعليم البنين	BE	Boys Education	

8-1 اصدار وتعديل الدليل :

يقوم ممثل الإدارة العليا باصدار دليل الجودة وتعديله حسبما يقتضي الأمر ، للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران وتطبيقه ، بناء على القرارات المتخذة في اجتماعات مراجعة الإدارة ، أو مقترحات من بحوزتهم نسخ الدليل ؛ ويكون التعديل باستبدال الصفحة أو الصفحات المراد تعديلها مع الإشارة فيها إلى رقم وتاريخ التعديل ، أما الفقرة المعدّلة فيتم تمييزها بوضع خط تحت التعديل.

ترّقم التعديلات على التتابع حتى يتم إصدار نسخة جديدة للدليل تضم كل التعديلات . يُلجأ إلى الإصدار الجديد عندما يبلغ عدد التعديلات التى طرأت على الدليل عشرة تعديلات، وتميّز الإصدارات على النحو التالى الإصدار (1) ويتم الاستدلال على رقم التعديل من خلال سجل التعديلات .

9-1 قائمة التعديلات :

يقوم ممثل الإدارة العليا بتلقي وتنفيذ التعديلات المقترحة بالتنسيق مع الأشخاص الذين بحوزتهم النسخ الموثقة عند الضرورة ويصادق عليها من قبل مدير الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران . ويقوم ممثل الإدارة العليا بالاشراف على توزيع الصفحات المعدلة حسب قائمة توزيع الوثائق الخاصة بدليل الجودة ويتأكد من سحب وإتلاف الصفحات القديمة ويحتفظ بنسخة منها . تعتبر قائمة التعديلات الواردة في هذا الدليل النسخة الرسمية لحالة التعديلات.

قائمة التعديلات :

م	التاريخ	بيان التعديل	الصفحات المعدلة	الاعتماد
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

ثانياً : المتطلبات :

1-2 الوصف العام :

يصف هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران

، ويغطي هذا الدليل الأعمال التالية :

أ. الخدمات الادارية والمالية والفنية للجهات التي تقدم الخدمات النربوية و التعليمية والتابعة للادارة العامة للتربية والتعليم.

ب. تعزيز وتدعيم رضا العميل من خلال التطبيق الفعال للنظام متضمناً عمليات التطوير المستمرة للنظام والتأكيد على المطابقة لمتطلبات المنشأت التعليمية والأنظمة المتبعة .

ت. وصف الأسس العامة لتطبيق أساليب الأداء المحددة التي تتعلق بمتطلبات نظام إدارة الجودة .

2- 2 مجال التطبيق والمستبعدات:

يتم تطبيق نظام إدارة الجودة على جميع أنشطة وعمليات الإدارة العامة للتربية والتعليم المرتبطة بالإشراف على العملية التعليمية والتربوية بمدارس نجران.

تم تطبيق جميع المتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية (الآيزو 9001 : 2008) مع استبعاد كل من :

أ. بند التصميم والتطوير رقم (7 ، 3) .

ب. بند إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة رقم (7،5،2)

ت بند مخصصات العميل رقم (7،5،4)

ث بند ضبط معدات المراقبة والقياس رقم (7 , 6)

نظراً لنوعية الخدمات التي تقدمها الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ولأن هذه الاستبعادات لا تؤثر على مقدرة الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران في تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية الأخرى .

3-2 المراجع المستخدمة

مراجع نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة للتربية والتعليم :

- المواصفة العالمية الأيزو 9000 : 2005
- المواصفة العالمية الأيزو 9001 : 2008

- المواصفة العالمية الأيزو 9004 : 2009
- القوانين المنظمة للعمل والمرتبطة بنشاط الإدارة العامة للتربية والتعليم الصادرة من وزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية.
- اللوائح والنظم الداخلية بالإدارة العامة ووزارة التربية والتعليم.

المواصفة القياسية الدولية الآيزو 9001 : 2008 نظام إدارة الجودة – المتطلبات والمواصفات الاخري

3- التعريفات والمصطلحات

- المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدمة فى نظام إدارة الجودة بالإدارة العامة للتربية والتعليم يتم الرجوع فيها للمواصفة الدولية الأيزو 9000 : 2005

أ. دليل الجودة : وثيقة تصف بايجازنظام إدارة الجودة الذي تم انشاؤه بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .
ب. العملية : مجموعة الأنشطة والإجراءات المترابطة التي تحول المدخلات إلى مخرجات.
ت. رضا العميل : التأكد من تحقيق متطلبات واحتياجات العميل .
ث. تعليمات العمل : وثيقة تستخدم لضبط ووصف الأعمال بشكل مفصل ودقيق .

4- متطلبات نظام إدارة الجودة

4-1 متطلبات عامة :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بانشاء نظام لإدارة الجودة ووثقته وتعمل على المحافظة عليه وتحسينه باستمرار وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (الآيزو 9001 : 2008) التالية :

AUDIT SCHEDULE

Audit Dates:	Supplier/Organization Name:	Standard:
16 April 2013	General Directorate of Education in Najran Governorate	ISO 9001: 2008
Stage 1	**AUDITORS**	

16 APRIL 2013	ONE DAY	**DR. MOSTAFA A. RIZK (MAR)**	
		OPENING MEETING	
		Time: 09:00 to 09:15	
		Documentation & Document Control **P. # 01** - Quality Manual, Org. Processes & Scope of Work - Quality Policy - Mandatory Procedures 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3	التوثيق وضبط الوثائق - دليل الجودة، عمليات المنظمة، ومجال العمل - سياسة الجودة - الإجراءات الالزامية للمواصفة
		Time: 09:15 to 10:30	
		Internal Audits, Corrective / Preventive Actions **P. # 02** 4.2.4, 8.2.2, 8.5.2, 8.5.3	المراجعات الداخلية والإجراءات التصحيحية والوقائية
		Time: 10:30 to 12:00	
		WORKING LUNCH	
		Time: 12:00 to 13:00	
		Customer Complaints **P. # 03** 4.2.4, 5.2, 8.2.1, 8.5.2	التعامل مع شكاوى العملاء
		Time: 13:00 to 14:00	
		Management Review **P. # 04** 4.2.4, 5.1, 5.3, 5.5, 5.6, 6.1, 8.1, 8.2.3, 8.5.1	مراجعة الإدارة لنظام الجودة
		Time: 14:00 to 15:00	
		Quality Objectives **App (C)** 5.1, 5.4, 8.5.1	أهداف الجودة
		Time: 15:00 to 15:30	
		REPORT WRITING	
		Time: 15:30 to 16:30	
		CLOSING MEETING	
		Time: 16:30 to 17:00	

Comments:

Lead Auditor (printed name)	Date:	Lead Auditor Signature:
Dr. Mostafa A. Rizk		

أ. تحديد العمليات اللازمة لنظام إدارة الجودة وتطبيقها في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .
ب. تحديد تسلسل و تتابع وتفاعل هذه العمليات .
ت. تحديد المعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات.
ث. التأكد من توافر الموارد والمعلومات الضرورية لتدعيم تشغيل ومراقبة هذه العمليات.
ج. مراقبة وقياس وتحليل هذه العمليات.
ح. اتخاذ الأجراءات اللازمة للوصول للنتائج المخططة والتحسين المستمر لهذه العمليات.

ويبين المخطط الموضح في الملحق (ب) تسلسل وتفاعل العمليات وعلاقتها مع بعضها البعض

في حالة احتياج أي من الادارات التابعة للادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران لأي مصادر خارجية لتنفيذ عمليات مؤثرة على جودة الخدمات التي تقدمها الادارات الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، فإن هذه الادارات تقوم بمراقبة وقياس اداء هذه المصادر الخارجية ، ويعتمد نوع ومدى عملية المراقبة والقياس المطبقة على مدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة . وتقوم كل من الإدارات المعنية باتباع أسلوب المراقبة المناسب من جانبها .

2-4 متطلبات التوثيق :

1-2-4 المتطلبات العامة :

تتضمن وثائق نظام إدارة الجودة في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ما يلي :

أ. سياسة وأهداف الجودة للادارة العامة للتربية والتعليم .
ب. دليل الجودة .
ت. الإجراءات الموثقة التي تتطلبها هذه المواصفة العالمية والوثائق التي تحتاجهاالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران لضبط والتأكد من فعالية التخطيط والتشغيل والتحكم في العمليات والموضحة في قائمة الإجراءات .
ث. السجلات المطلوبة في المواصفة العالمية والموضحة في قائمة السجلات .

2-2-4 دليل الجودة :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بانشاء والحفاظ على دليل الجودة ، ويشمل الآتي :

أ. مجال نظام ادارة الجودة ، متضمنا مبررات أي من الاستبعادات المقررة .
ب. قائمة الاجراءات الموثقة التي تم انشاءها لنظام ادارة الجودة بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .
ت. وصف لمخطط تسلسل وتفاعل عمليات نظام ادارة الجودة .

4-2-3 مراقبة الوثائق :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بإعداد إجراء موثق لمراقبة وثائق نظام إدارة الجودة والذي يتضمن طريقة :

أ. اعتماد الوثائق قبل إصدارها .
ب. مراجعة وتحديث الوثائق كلما كان ذلك ضرورياً وإعادة اعتمادها .
ت. ضمان توفر الإصدارات المعتمدة للوثائق في أماكن الاستخدام .
ث. ضمان بقاء الوثائق واضحة ومفهومة ومعرفة .
ج. ضمان بقاء الوثائق الخارجية معرفة .
ح. منع أي استخدام غير مقصود للوثائق ووضع تعريف مناسب لها في حالة حفظها لأي غرض .

4-2-4 مراقبة السجلات :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بإعداد إجراء موثق لمراقبة وتعريف وتخزين وحماية واسترجاع وتحديد مدة الاحتفاظ وطريقة التخلص من سجلات نظام إدارة الجودة أو المحافظة عليها .

5 مسئولية الإدارة

5-1 التزام الإدارة :

تلتزم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة، وتحسين فعاليته باستمرار من خلال :

5.1.1 توصيل وتبليغ جميع العاملين في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بأهمية الوفاء بمتطلبات العميل للخدمة المعتمدة من وزارة التربية والتعليم
5.1.2 صياغة ووضع أهداف الجودة وعرضها للعاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران
5.1.3 وضع سياسة الجودة .
5.1.4 عقد ورئاسة اجتماع مراجعة الإدارة .
5.1.5 التأكد من توفر الموارد .

5-2 التركيز على العميل :

تؤكد الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران أنه قد تم تحديد متطلبات العملاء وتعمل على تحقيق هذه المتطلبات من خلال بناء العمليات ومراجعة أداءها وتحسينها .

3-5 سياسة الجودة :

إن الهدف من تبني سياسة الجودة في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران هو الرقي بالأداء وتقديم أفضل الخدمات من خلال تطبيق نظام الجودة الآيزو 9001 : 2008 شاملاً المتابعة وتصحيح الأخطاء والتطوير المستمر لتحقيق الأهداف العامة والخاصة لسياسة التعليم في المملكة العربية السعودية ، وتقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بنشر هذا المفهوم من خلال :

5.1.1 اللوحات الحائطية في مكان العمل .
5.1.2 النشرات والمطويات بصفة مستمرة .
5.1.3 الندوات والمحاضرات ، الاجتماعات الدورية ، وسائل الاتصال ، مكتب علاقات العملاء .

4-5 التخطيط :

1-4-5 أهداف الجودة :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتحديد أهداف الجودة لكل عملية وتوثيقها في العملية نفسها وهي قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة ويتم مراجعة ومتابعة و قياس تحقيق هذه الأهداف في اجتماع مراجعة الإدارة العليا لنظام ادارة الجودة الذي يعقد مرتين علي الاقل سنويا.

2-4-5 التخطيط لنظام إدارة الجودة :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بالتخطيط لنظام إدارة الجودة لتحقيق ما ذكر في البند السابق للوصول لأهداف الجودة الموضوعة ، بالإضافة إلى المحافظة على أداء النظام في حالة إجراء أي تعديل .

5-5 المسؤولية والصلاحية والاتصال :

1-5-5 المسؤولية والصلاحية :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران باعتماد الوصف الوظيفي المتبع بالمؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني وتوزيعه على العاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، كما تم اعتماد الهيكل الوظيفي للادارة العامة للتربية والتعليم كما هو واضح في الملحق (ا)

5-5-2 ممثل الإدارة العليا :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتعيين ممثلا للإدارة العليا لنظام ادارة الجودة وأعطت له المسئوليات والصلاحيات فضلا عن المسئوليات الأخرى ، والتي تتضمن :

أ. التأكد من أن العمليات المطلوبة لنظام إدارة الجودة قد تم انشاؤها ومطبقة ومحافظ عليها ويتم تحسينها

ب. رفع تقرير للإدارة العليا عن مستوى أداء نظام إدارة الجودة وما يتطلبه هذا الأداء من تحسين وتطوير .

ت. التأكد من توعية العاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بأهمية تلبية متطلبات العملاء والمستوي الاعلي للادارة العامة للتربية والتعليم .

5-5-3 التواصل الداخلي :

تعمل الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران على توفير وسائل الاتصالات بين العاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران من خلال الاجتماعات الدورية والأنشطة المتعددة والمكاتبات والنشرات الدورية ومن خلال مكتب علاقات العملاء .

5-6 مراجعة الإدارة :

5-6-1 عام :

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بمراجعة نظام إدارة الجودة مرتان في السنة لضمان استمرارية ملائمة النظام وكفاءته وفعاليته وتقييم فرص التحسين و مدى الحاجة إلى تعديل نظام إدارة الجودة متضمنة سياسة وأهداف الجودة وتقوم إدارة الجودة بالحفاظ على سجلات مراجعة الإدارة.

5-6-2 مدخلات المراجعة :

تشمل المدخلات أي من المعلومات والتقارير المتعلقة بالأتي:

أ.نتائج المراجعات الداخلية والخارجية.

ب. نتائج استطلاعات الرأي والشكاوى التي تعكس رد فعل العملاء.

ت. نتائج أداء العمليات ومطابقة المنتجات والخدمات.

ث. موقف الإجراءات التصحيحية والوقائية.

ج. نتائج متابعة قرارات إجتماعات مراجعات الإدارة السابقة.

ح. التعديلات التي من الممكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة.

خ. التوصيات بالتحسين.

5-6-3 مخرجات مراجعة الإدارة:

تشمل المخرجات أي من القرارات والإجراءات المتعلقة بالأتي:

أ. تحسين فاعلية نظام إدارة الجودة والعمليات.
ب. تحسين المنتجات والخدمات المقدمة طبقا لمتطلبات العملاء.
ج. احتياجات الموارد.

6 إدارة الموارد

6.1 توفير الموارد :

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بمراجعة وتحديد الموارد المطلوبة توفيرها سنويا .

6.2 الموارد البشرية :

6-2-1-عام :

تحرص الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بالتنسيق مع وزارة التلربية والتعليم على توفر القدرات والمؤهلات والمهارات والخبرات والتدريب المناسب لجميع الموظفين القائمين على أعمال تؤثر على جودة الخدمة التعليمية .

6-2-2 التدريب والتوعية والكفاءة :

قامت إدارة الموارد البشرية بالآتي:

أ. تحديد الكفاءة الضرورية للعاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران خاصة القائمين بأعمال تؤثر على تطابق متطلبات الخدمات الفنية والادارية التي تقدم الي المنشآت التعليمية والتربوية التي تقدمها الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران والادارات التابعة .

ب. توفير التدريب الخارجي والداخلي لتحقيق الكفاءة اللازمة.

ت. تقييم فاعلية التدريب الخارجي والداخلي.

ث. التأكد من ان العاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران على وعي بعلاقة وأهمية أنشطتهم وكيفية مساهمتهم في تحقيق أهداف الجودة.

ج. الحفاظ على سجلات التعليم والتدريب والمهارات والخبرات للموارد البشرية التابعين للادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

6-3 البنية التحتية :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتحديد وتوفير والمحافظة على وصيانة مكونات البنية التحتية المطلوبة لإنجاز ما يتطابق مع متطلبات الخدمة التعليمية والتدريبية ، والتي تتضمن المباني و المرافق والمعدات والأجهزة ووسائل النقل والإتصال وتكنولوجيا المعلومات والخدمات المساندة الملائمة والمناسبة التي تخدم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

6-4 بيئة العمل :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتوفير الظروف البيئية اللازمة والمناسبة للعاملين بالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بما فيها متطلبات السلامة لإنجاز ما يتطابق مع متطلبات الخدمة التعليمية والتدريبية و ذلك بالسيطرة على مصادر الضوضاء ودرجة الحرارة والرطوبة والإضاءة.

7- تنفيذ الخدمة

7.1 التخطيط لتنفيذ الخدمة:

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتخطيط وتطوير العمليات اللازمة لتحقيق الخدمات الادارية والفنية للمنشأت التعليمية و لمنسوبي الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران , بما يتوافق مع تخطيط عمليات نظام إدارة الجودة الآخرى , وذلك بما يتناسب مع ما يلي:

أ- أهداف الجودة ومتطلبات العملية التعليمية والتدريبية.

ب- الحاجة إلى إنشاء العمليات و الوثائق وتوفير الموارد الخاصة بالعملية التعليمية والتدريبية.

ت- الأنشطة المطلوبة للتحقق وإقرار الصلاحية والمراقبة والقياس والتفتيش والإختبار الخاصة بالعملية التعليمية والتدريبية.

ث- السجلات المطلوبة لتوفير الأدلة الموضوعية على أن العمليات الأكاديمية تفي بمتطلبات وزارة التربية والتعليم ومتطلبات نظام إدارة الجودة

7.2 العمليات المتعلقة بالعميل:

7.2.1: تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتحديد الإجراءات اللازمة من خلال :

أ -المتطلبات التي تحددها المنشأت التعليمية .

ب - المتطلبات التي لا تحددها المنشأت التعليمية ولكنها ضرورية للخدمة حيث يتم تعريف المنشأت التعليمية بالمطلوب أو المستهدف .

ت - المتطلبات القانونية والنظامية المرتبطة بالخدمة التعليمية .

ث - أي متطلبات إضافية تحددها الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران أو المنشأت التعليمية أو العاملين .

7.2.2 مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمة التعليمية :

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بمراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمة التعليمية قبل الالتزام بتوفيرها للطالب بحيث تضمن أن :

أ - متطلبات الخدمة التعليمية محددة .
ب - متطلبات التسجيل محددة .
ت - توفر القدرة على الوفاء بالمتطلبات المحددة .
ث - الاحتفاظ بسجلات نتائج المراجعة للتسجيل والإجراءات التي تُتَّخذ بشأنها.

7.2.3 التواصل مع العميل :

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بوضع مكتب يهتم بخدمة العملاء ويلبي رغباتهم وبناء الإجراءات كما جاء في العملية ليتم التواصل بصفة مباشرة وعبر جميع الوسائل المختلفة من (الموقع الإلكتروني ، الإيميل، الفاكس ، الهاتف) .

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران سنويا بالتخطيط للعمليات المطلوبة لتنفيذ الخدمة التعليمية بطريقة يتطابق فيها التخطيط لتحقيق الخدمة التعليمية مع متطلبات العمليات الأخرى لنظام إدارة الجودة وتعمل على تطويرها باستمرار.

3-7 التصميم والتطوير :

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمهاالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، فإن هذا البند من المواصفة الآيزو 9001 : 2008 تم استبعاده من نظام إدارة الجودة المطبق في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، وهذا الاستثناء لا يعفي الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران من مقدرته على تقديم خدمات تلبي متطلبات العميل والمتطلبات القانونية الأخرى .

4-7 المشتريات :

1-4-7 عملية الشراء :

أ -تضمن الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران أن المنتج المشترى أو الخدمات ، تطابق متطلبات الشراء المحددة .

ب - إن نوع ومقدار الضبط يعتمدان على مدى تأثير ذلك على العمليات اللاحقة أو تحقيق الخدمة المقدمة بواسطة الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

ت -تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتقييم اداء الموردين وتقوم باختيارهم ، بناءً على مقدرتهم على تقديم منتج أو خدمة وفقاً لمتطلبات الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

ث - تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بوضع معايير الاختيار والتقييم ، وإعادة التقييم .

ج - يتم الاحتفاظ بسجلات أعمال التقييم وأي أعمال ضرورية ناجمة عن التقييم .

2-4-7 معلومات الشراء :

2 تصف معلومات الشراء ، الخدمة أو الخدمة المراد شراؤها وفقاً لما هو مناسب للادارة العامة للتربية والتعليم بما في ذلك ما يلي:

أ -متطلبات المصادقة على الخدمة ، الإجراءات ، العمليات ، والتجهيزات .

ب - متطلبات تأهيل الأشخاص .

ت - متطلبات نظام إدارة الجودة .

ث - تضمنالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران كفاية متطلبات الشراء المحددة قبل إعلام المورد بها .

3-4-7 التحقق من المواد والخدمات المشتراة :

أ – تضع الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران وتطبق أنشطة التفتيش والفحص ، وأي أنشطة أخرى ، ضرورية ، لضمان أن المنتج أو الخدمة المشتراة تلبي متطلبات الشراء المحددة .

ب - عندما ترغبالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران في القيام بالتحقق في منشآت المورد ، فإنالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران تصرح عن ترتيبات التحقق المرغوب بها ، وطريقة تحرير الخدمة ، في معلومات الشراء .

5-7 ضبط تحقيق الخدمة :

2-5-7 ضبط تقديم الخدمة:

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بوضع الإجراءات اللازمة لوصف الخدمة المقدمة في العمليات.

7-5-3 إقرار صلاحية عمليات تقديم الخدمة :

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمهاالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، فإن هذا البند من المواصفة الآيزو 9001 : 2008 تم استبعاده من نظام إدارة الجودة المطبق في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

7-5-4 تمييز وتتبع الخدمة :

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتعريف وتمييز الخدمة عند الحاجة بوسائل مناسبة خلال العام الدراسي .

7-5-5 مخصصات العميل :

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بالمحافظة على مخصصات العميل عندما تكون تحت سيطرتها . حيث يتم التعريف والتحقق وحماية وحفظ مخصصات العميل التي سلمها للادارة العامة للتربية والتعليم لحفظها من الفقد أو التلف, سواء كانت هذه المخصصات مادية او بيانات خاصة .

7-5-6 المحافظة على الخدمة :

تحافظ الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران على مطابقة الخدمة لمتطلبات العميل خلال كافة العمليات الداخلية التي تمر بها عمليات تحقيق الخدمة حتى تقديم الخدمة للجهة المقصودة . وتشمل المحافظة ، التمييز ، المناولة ، التخزين والحماية ، وتشمل المحافظة أيضاً الأجزاء المكونة للخدمة.

7-6 ضبط معدات المراقبة والقياس :

نظراً لنوعية الخدمة التي تقدمها الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران ، فإن هذا البند من المواصفة الآيزو 9001 : 2008 تم استبعاده من نظام إدارة الجودة المطبق في الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

8-القياس والتحليل والتحسين

8-1 عام

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتخطيط وتنفيذ عمليات المراقبة و القياس والتحليل والتحسين كأدوات هامة تستند إليها في صنع القرار ولذلك فقد أنشئت عمليات فعالة للقياس وجمع البيانات وتحليلها في المجالات الآتية :-

- قياس وتقييم خدمات التعليم والتدريب من خلال أعمال المراقبة.
- قياس مقدرة بعض العمليات من خلال قياس الأداء للملامح الرئيسية لها.
- متابعة مدى تحقيق أهداف الجودة من متابعة التنفيذ ومستواه .
- قياس رضاء العملاء من خلال استمارة استقصاء الرأى وتحليلها.

- قياس مدى فاعلية نظام إدارة الجودة من خلال المراجعة الداخلية على النظام .

وتستخدمالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران في ذلك بعض الأساليب الإحصائية وطرق عرض البيانات المختلفة إذا تيسر ذلك .

8-2 المراقبة والقياس

8-2- 1 رضاء العميل

قامت الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بانشاء وتحديد الأساليب التي تهدف إلى جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج للوقوف على مدى رضاء عملاء لتوفير الدليل على مطابقة الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة الى العملاء من ادارة ؛ وتستقي الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران المعلومات من أحد المصادر الآتية :

- استطلاع رأى العملاء والتغذية المرتدة عن كفاءة عمليات التعليم والتدريب وأثناء تقديم الخدمة.
-عقد لقاءات واجتماعات واتصالات وزيارات من ممثلين عنالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران مع العملاءوالتواصل معهم في مختلف المناسبات.
- عملية قياس رأى العملاء شاملة جمع البيانات عن مدى ادراك واستيعاب العملاء للتعليم والتدريب وتحديد عدد مرات التعامل معها واسلوب التحليل واستخلاص النتائج . كما أن خطابات الشكر التي تسلم إلىالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران تدل على مدى رضاء العملاء عن الخدمة المقدمة .

-تداول وبحث شكاوى واقتراحات العملاء

لا تقل أهمية عن قياس رضاء العملاء ولذا فانالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران تولى هذا الموضع أهمية كبرى من حيث بحث أسباب الشكاوى سواء داخلية أو خارجية ووضع الحلول لتلافيها مرة أخرى فور الإبلاغ يتم إرسال مدير شؤون الطلبة إلى موقع العميل لدراسة الشكوى وبحث أسبابها والاتفاق على إنهائها وفى حالة اكتشاف ان الأسباب من الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران يتم التعامل معها فورا على نفقةالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران .

8-2-2 المراجعات الداخلية للجودة

أ - تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتخطيط وتنفيذ المراجعة الداخلية لنظام ادارة الجودة بواسطة مراجعين داخليين مؤهلين على الاقل مرتين في السنة لتحديد ما اذا كان نظام ادارة الجودة مطبق ومطابق للترتيبات المخططة ولمتطلبات المواصفة الدولية ومتطلبات نظام ادارة الجودة إيمانا منها بأن تصحيح المسار والمحافظة على النظام من الأمور الحيوية للتحسين المستمر.

ب - أنشأتالادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران اجراء موثقا يوضح كيفية تنفيذ المراجعة الداخلية لنظام ادارة الجودة .

ج - كافة نتائج المراجعة الداخلية لنظام ادارة الجودة يتم توثيقها والحفاظ عليها علاوة على عرض نتائجها على الإدارة العليا للادارة العامة للتربية والتعليم في أول اجتماع للإدارة لمراجعة النظام .

8-2-3 مراقبة وقياس العمليات

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بمراقبة وقياس العمليات ؛ وقامت بتحديد طرق المراقبة والقياس حيثما يكون ذلك متاحا ، ونقوم بهذا النشاط لتقييم أداء العمليات وإظهار مقدرتها على تحقيق الترتيبات المخططة ، وتستخدم نتائج القياس في القيام بالإجراءات التصحيحية و الوقائية وتحديد فرص التحسين اعتمادا على رد فعل الخدمات التعليمية والتديبية وفاعلية نظام ادارة الجودة .

8-2-3 مراقبة وقياس اخدمات

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بمراقبة وقياس خصائص ومواصفات الاداءالاداري والفني قبل واثناء التنفيذ وبعد الانتهاء من عمليات تقديم الخدمات من خلال تقييم اداء الادارات التابعة للتحقق من ان متطلبات هذه الخدمات قد تم الوفاء بها.

8-3 مراقبة حالات عدم المطابقة

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران بتمييز ومراقبة الخدمات الادارية والفنية المقدمة الي العملاء للتأكد من منع تقديم اي خدمة غير مطابقة للمواصفات والبرامج الموضوعة مسبقا بطريق الخطأ؛ ولذلك فأن الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران تنفذ الإجراء الذي يوضح مسئولية الرقابة على الخدمات الغير مطابقة وعزلها وكيفية وسلطة التصرف فيها أثناء تقديم الخدمة يتم التفتيش على جميع الأعمال والتأكد من مطابقتها للمواصفات طبقا لمطالب العملاء ويتم عزل واستبعاد أي خدمات غير مطابقة والتصرف فيها طبقا للإجراء الموثق .

ويتم الحفاظ على ا لسجلات التي توضح الأجراءات المناسبة والفعالة التي يتم تنفيذها بالتصرف في الخدمات الغير مطابقة وتجاه النتائج والاثار المترتبة عليها او الاثار الكامنة والمحتمل حدوثها نتيجة عدم المطابقة

8-4 تحليل البيانات

تقوم الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران من خلال عمليات تقديم الخدمات الادارية والفنية المختلفة وعمليات المراقبة والقياس والعمليات المساعدة بتحديد البيانات المناسبة الواجب جمعها وتحديد طرق معالجة هذه البيانات بهدف تقييم الأداء بالمقارنة بالمخطط والأهداف المطلوب تحقيقها وتحديد مجالات التحسين ة؛تستخدم نتائج تحليل البيانات في :-

- قياس رضاء العملاء
- جدوى وفاعلية عمليات تقديم الخدمات الادارية والفنية ومراقبة الاداء لكافة الادارات التابعة ومراقبة وقياس رد فعل العملاء وبالتالي الكشف عن الحيود عن البيانات القياسية
- تقييم اداء الادارات التابعة وكافة العاملين ومدى التزامهم بتعليمات المستوي الاعلي وبمعايير الانضباط
- مدى النجاح في تحقيق أهداف الجودة

8-5 التحسين

8-5-1 التحسين المستمر

تسعى الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران إلى تحسين فاعلية عملياتها سواء من خلال خطوات صغيرة في الأداء الحالي أو عمل مشروعات تحسين محددة في مجالات محددة وينطلق ذلك من سياسة الجودة وأهداف الجودة ونتائج المراجعة الداخلية والخارجية وتحليل البيانات .

تهدف الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران إلى زيادة مشاركة العاملين في مشروعات التحسين

8-5-2 الإجراء التصحيحى

تعطى الإدارة العليا للادارة العامة للتربية والتعليم اهتماما باتخاذ الإجراءات التصحيحية بهدف إزالة ومنع المسببات التي تؤدى إلى عدم مطابقة الخدمة للمتطلب المحددة و يتم ذلك من خلال مراجعة نظام ادارة الجودة بصفة دورية علاوة على أنها مسئولية مساعدي المدير العام ومديري الادارات الاخري أثناء تنفيذ البرامج اليومية

ولتنفيذ الإجراءات التصحيحية تم إنشاء إجراء موثق يحدد الأتي :

1. حالات عدم المطابقة وطريقة ومسئولية إصدار الإجراء التصحيحى
2. طريقة تنفيذ ومتابعة الإجراءات التصحيحية
3. تسجيل الإجراء التصحيحى المنفذ
4. طريقة التنفيذ حتى يتم التصديق على الإجراء وقفل الموضوع

5. مراجعة فاعلية ومتابعة الاجراءات التصحيحية التى يتم اتخاذها

التحقق والتحليل

1. يتم تحديد حالات عدم المطابقة ، ثم ترتيبها بالأولويات وذلك طبقا لدرجة اهمية و شدة عدم التطابق.
2. يتم تحليل ودراسة هذه الحالات طبقا لأهميتها وتأثيرها على خدمة التعليم والتدريب مع اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع حدوثها مره أخرى

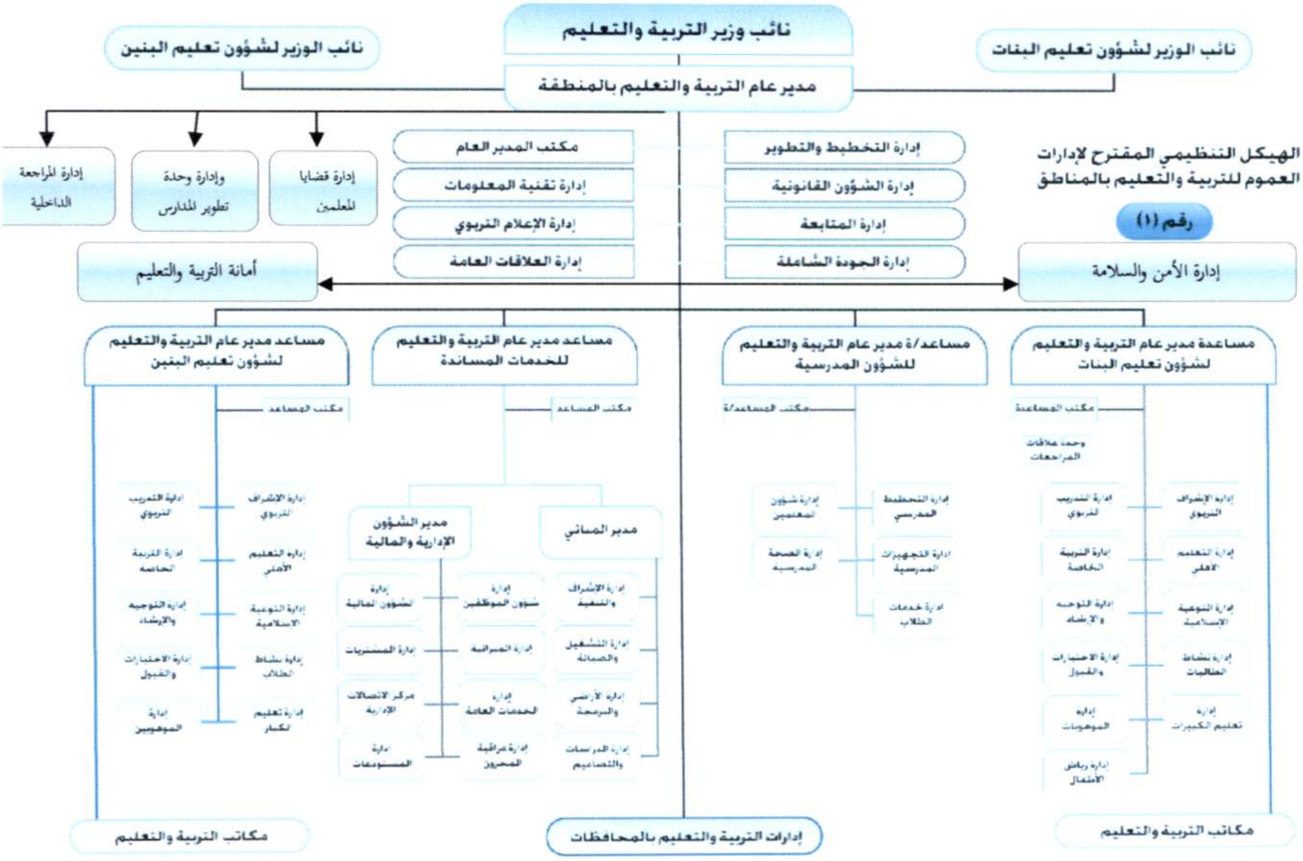
8-5-3 الإجراء الوقائي

تسعى الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران إلى نشر أهمية مبدأ الوقاية خير من العلاج وذلك باتخاذ الإجراءات الوقائية لمنع حالات عدم المطابقة الكامنة و المحتمل حدوثها ولتوفير الوقت والفاقد من المواد ولتنفيذ الإجراءات الوقائية فأن الادارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة نجران قامت بإصدار إجراء موثق ليغطى الآتي:

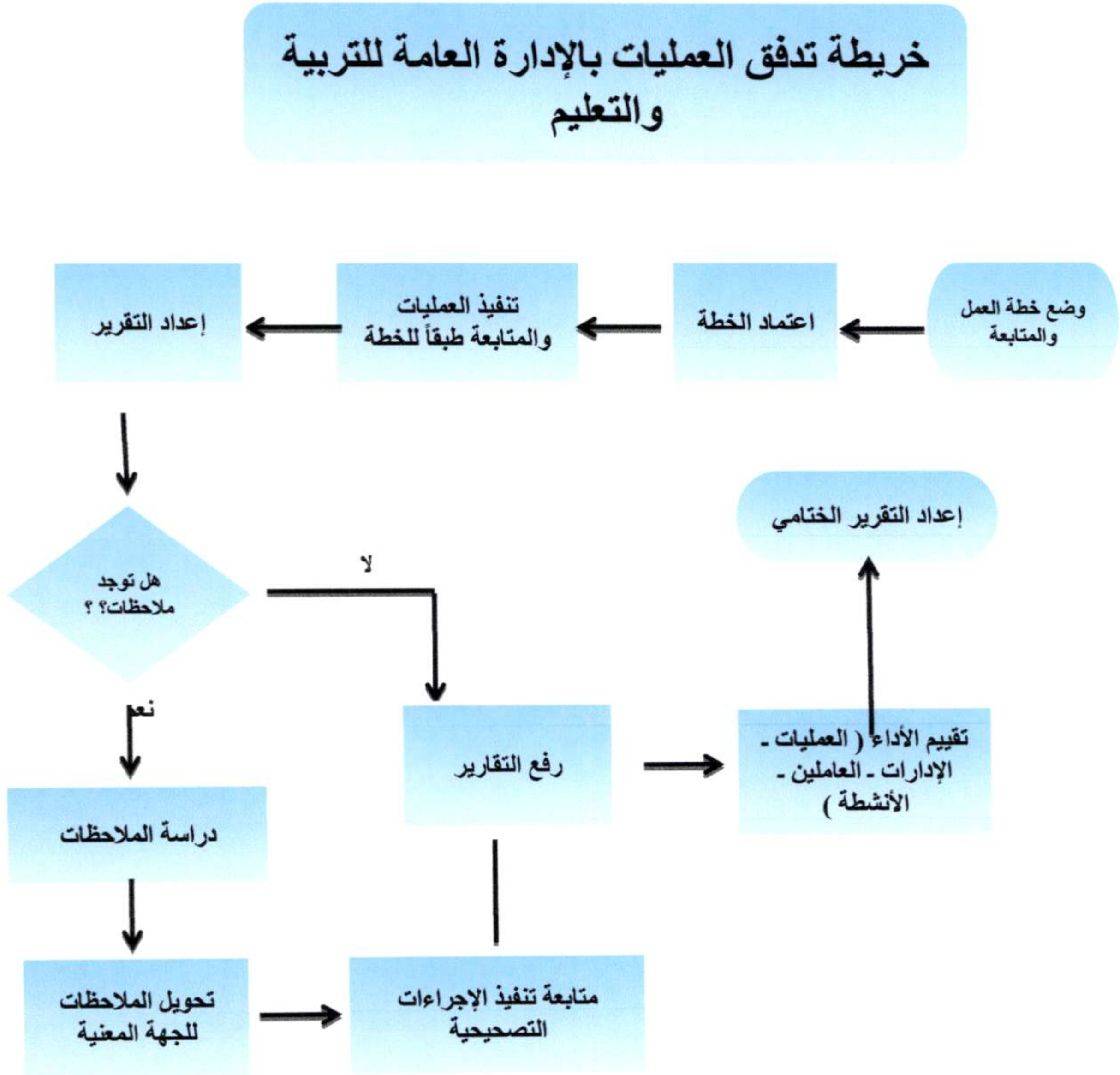
1. متطلبات تطبيق الإجراء الوقائي ومراجعته لتحديد فاعليته
2. وضع الضوابط والمراجعات التي يلزم أن تتخذ حتى يمكن ضبط ومراقبة العملية التعليمية والتدريبية
3. الوقاية المبكرة لمنع حدوث الأخطاء وذلك بتنفيذ إجراءات العمل والاهتمام بتطبيق التعليمات والإجراءات بدقه
4. أهمية إجراء التعديلات في الوثائق بما يتفق مع تنفيذ الإجراء المتخذ .
5. مراجعة فاعلية ومتابعة الاجراءات الوقائية التي يتم اتخاذها

ثالثا : الملاحق

ملحق أ : الهيكل التنظيمي



ملحق ب : مخطط تسلسل وتفاعل العمليات



قائمة اجراءات نظام ادارة الجودة الادارة العامة للتربية والتعليم

م	البند	الاجراء	الكود
1	4.2.3	مراقبة الوثائق	QMP01
2	4.2.4	مراقبة السجلات	QMP02
3	5.4.1	اهداف الجوده	MRP01
4	5.6	مراجعة الإدارة العليا	MRP02
5	6.2.3	التدريب و التوعية والكفاءة	TRP01
6	6.3	صيانة البنية الأساسية	MAP01
7	7.1	اجراء التخطيط والتطوير	PDP01
8	7.4	إجراء المشتريات و تقييم الموردين	PUP01
9	7.5	اجراء مكتب المدير العام	GOP01
10	7.5	اجراء الشئون القانونية	LAP01
11	7.5	اجراء تقنية المعلومات	MRP01
12	7.5	اجراء المتابعة	FUP01
13	7.5	اجراء قضايا المعلمين	TDP01
14	7.5	اجراء امانة التربية والتعليم	DSP01
15	7.5	اجراء ادارة المراجعة الداخلية	IAP01
16	7.5	اجراء الاعلام التربوي	EMP01

HSP01	اجراء الامن والسلامة	7.5	17
DUP01	اجراء وحدة تطوير المدارس	7.5	18
PRP01	اجراء العلاقات العامة	7.5	19
GEP01	اجراء المساعدة لشئون تعليم البنات	7.5	20
SAP01	اجراء المساعد للشئون المدرسية	7.5	21
SSP01	اجراء المساعد للخدمات المساندة	7.5	22
BEP01	اجراء المساعد لشئون تعليم البنين	7.5	23
CSP01	إجراء مراقبة وقياس رد الفعل وشكاوى العملاء	8.2.1	24
QMP03	إجراء المراجعة الداخلية لنظام ادارة الجودة	8.2.2	25
MRP03	إجراء مراقبة وقياس العمليات	8.2.3	26
QCP01	إجراء مراقبة وقياس الادارات	8.2.4	27
QCP02	مراقبة حالات عدم المطابقة	8.3	28
QMP04	تحليل البيانات والتحسين المستمر	8.4	29
QMP05	الإجراءات التصحيحية والوقائية	8.5	30